

S Silmarõõm OÜ

Ambulatoorne oftalmoloogiateenus

Patsientide rahulolu ja teenuse kvaliteedi tagasiside hindamine



Sigrid Mihhailova

06.2019

Koostatud lähtudes Sotsiaalministri määrusest "Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded 15.12.2014 nr 128 § 6 (6)"

Uuringu läbiviimise metoodika

Ajavahemik 01.2019 - 06.2019

Patsiendi rahuloluküsitlus viidi läbi S Silmarõõm OÜ silmaarsti kabinetis, läbi ühtse patsiendi poolt täidetava ankeedi.

Ankeedi jagamine toimus peale silmaarsti/silmaõe/optometristi vastuvõttu.

Vastuste andmine oli vabatahtlik ning anonüümne, patsiendile anti hiljem tagasiside saadud vastuste kogumit, läbi e-maili.

Küsitlust täitsid ning tagastasid kokku 103 patsienti.

Uuringu teostamisel lähtusime peamistest aspektidest, mis mõjutavad raviteenuse kättesaadavust ning selle osutamise kvaliteeti.

Patsiendi rahulolu ja teenuse kvaliteeti hinnati läbi 8-aspekti.

S Silmarõõm OÜ patsientide rahulolu uuring:

Hinnangute periood: jaanuar 2019 - juuni 2019

Hinnanguid kokku: 103 arvamusalaldust

Patsientide rahulolu ravijärjekorra pikkusega?

| | Pidin kaua ootama | Sooviksin rutem aega | Ei oska öelda | Rahul |
|---------------|-------------------|----------------------|---------------|-------|
| Vastanute arv | | 3 | 4 | 95 |

Kuidas olete rahule jäänud registratuuri tööga?

| | Ei ole rahul | Ei oska öelda | Rahul | Väga rahul |
|---------------|--------------|---------------|-------|------------|
| Vastanute arv | | 1 | 27 | 74 |

Kas raviarsti seletused olid piisavalt põhjalikud ja tagasid täieliku arusaama raviplaanist/silmade seisukorrast?

| | Ei mäleta | Ei | Jah |
|---------------|-----------|----|-----|
| Vastanute arv | | 7 | 95 |

Kas teenuse maksumuse kohta oli informatsiooni piisavalt palju?

| | Ei olnud oluline | Ei | Jah | |
|---------------|------------------|----|-----|----|
| Vastanute arv | | 31 | 3 | 68 |

Kuidas hindate oma rahulolu pakutud teenuste kvaliteediga?

| | Ei jäänud rahule | Üldiselt võib rahule jääda | Olen rahul | Väga meeldis |
|---------------|------------------|----------------------------|------------|--------------|
| Vastanute arv | | 5 | 28 | 69 |

Millise hinnangu annaksite oma ravivisiidile?

| | Ei jäänud rahule | Üldiselt võib rahule jääda | Olen rahul | Väga meeldis, külastan Teid jälle! |
|----------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------|---|
| Vastanute arv | 1 | 3 | 21 | 77 |

Kas soovitaksite meie Silmakabinetti ka oma sõbrale/tuttavale?

| | Kindlasti mitte | Arvatavasti mitte | Ei tea | Arvan küll | Kindlasti soovitan! |
|----------------------|------------------------|--------------------------|---------------|-------------------|----------------------------|
| Vastanute arv | | | | 28 | 74 |

Rahulolu hinnang lähtudes ülaltoodud küsimuste vastustele ning testi tulemuste järeldused:

Kõige rohkem rahulolu on pakkunud patsientidele raviteenuse kättesaadavus, ehk lühikesed järjekorrad silmaarsti vastuvõtule soovimiseks ning teenuse üldine kvaliteet. Raviteenuse kättesaadavust hindame hetkel kõrgemaks, kuna pakume tasulist teenust ning läbi selle oleme võimaldanud patsientidel pääseda silmaarsti vastuvõtule kordades kiiremini kui piirkonnas tegutseva HVA haigla juures oleks seda võimalik teha. Teenuse üldise rahulolu nimel pingutame igapäevaselt, uuendades oma med seadmestikku, koolitades personali ning lähenedes igale patsiendile personaalselt.

Suurimaks miinuseks leiame, et patsiendil tuleb tasuda kogu ravivisiidi arve ise. Sellepärast jäävad ka paljud patsiendid ilma õigeaegse ravita (eriti lapsed, kuna oleme ainuke oftalmoloogi kabinet Ida-Virumaal, kes on oma suunitluses suurt rõhku pannud just väikelaste silmaprobleemide lahendamisele ning meie juures tööab ainukesena piirkonnas laste oftalmoloog, teostades kogu teenuse spetsiaalselt väikelastele välja töötatud aparatuuril)

Patsientide rahulolu suurendamiseks püüame omaltpoolt laiendada teenuste valikut, tagada korrektse ja kvaliteetse teenuse osutamise - alates registratuurist kuni patsiendi visiidi lõpuni. Ning pingutame omaltpoolt saamaks raviteenuse finantseerimise lepingut, pakkumaks patsientidele võimalust teenuse kättesaadavuseks ka siis, kui takistuseks võib jääda finantsiline ebapiisav võimalus.